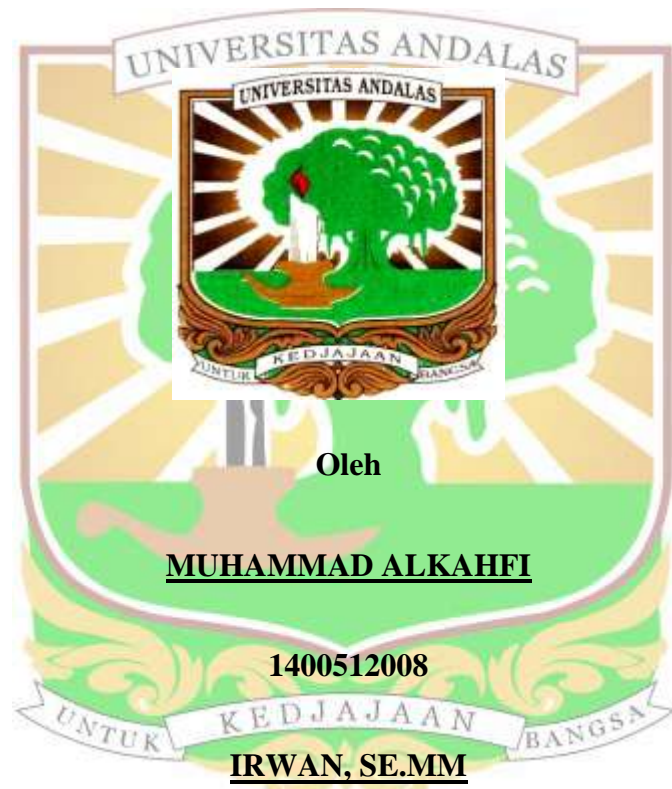


TUGAS AKHIR

AKTIVITAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENJAGA HUBUNGAN JANGKA PANJANG DENGAN PELANGGAN PADA PT. BANK NAGARI CABANG PEMBANTU KANTOR GUBERNUR PADAG

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pemasaran
dari Program Diploma III Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



NIP. 197907142005011002

**PROGRAM DIPLOMA III
PROGRAM STUDI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2018

RINGKASAN

Menghadapi era globalisasi abad 21 ini, setiap perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan yang akan menjadi semakin ketat dengan perusahaan-perusahaan lain dari seluruh dunia. Makin intensifnya persaingan yang dihadapi, telah menyebabkan banyak bisnis perbankan mencaricara menguntungkan guna membedakan dari yang lain. Satu faktor yang sangat mendukung keberhasilan bisnis sektor jasa, karena layanan yang berkualitas akan membentuk citra positif sebuah perusahaan.

Bank Nagari merupakan salah satu Bank daerah di Indonesia yang mempunyai misi salah satunya adalah mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkeseimbangan dengan cara selalu berupaya untuk memastikan dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang memberikan nilai lebih dari sekedar kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan dan inovasi produk merupakan andalan Bank Nagari dalam memenangkan hati pelanggan di tengah kompetensi berbagai produk perbankan saat ini. Hal ini juga mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen. Dengan komunikasi yang efektif maka Bank mampu membina hubungan pelanggan yang lebih dikenal dengan *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan salah satu kegiatan yang penting dilakukan oleh Bank karena menyangkut masa depan jalannya sebuah perusahaan. Maka dari itu penulis ingin mengetahui bagaimana aktivitas *Costumer service* dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur Padang.